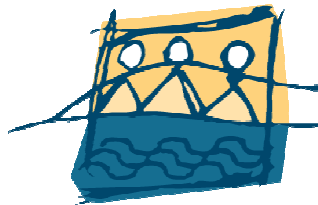


*Politique de traitement
des plaintes des usagerÈREs*



Le petit pont

**LE PETIT PONT
RESSOURCE DE SUPERVISION DES
DROITS D'ACCÈS**

*Adopté lors de la réunion régulière du conseil d'administration de
LE PETIT PONT qui s'est tenue le 24 mars 2010.*

Dans le présent document, le mot « *usagerÈRE* » désigne les gens qui utilisent le service de supervision des droits d'accès. Quant aux mots « *personnes oeuvrant au sein de Le Petit Pont* », ils désignent les stagiaires, les bénévoles, les employées et la direction de *Le Petit Pont*.

Table des matières

Préambule.....	4
Formulation de la plainte.....	5
Réception de la plainte.....	6
Plainte refusée.....	6
Avis de réception.....	6
Conclusion, mesures correctives et recommandations.....	7
Coordonnées.....	8
Annexes.....	9
Annexe A – Renseignements personnels.....	10
Annexe B - Dépôt de la plainte.....	11
Annexe C – Avis de réception d’une plainte (exemple de lettre).....	12
Annexe D – Références.....	13

Préambule

Le Petit Pont a pour mission de permettre la création et le maintien du lien parent-enfant dans un lieu neutre, familial et harmonieux, tout en favorisant l'enrichissement de l'expérience parentale. De plus, le bien-être physique et émotionnel de l'enfant et la prévention des situations de violence sont nos priorités. C'est pourquoi il est important pour *Le Petit Pont* de respecter et de reconnaître les droits et libertés des usagerÈRES qui utilisent le service. Ils et elles sont la raison d'être de l'organisme et doivent être traités avec courtoisie, équité et compréhension. Les usagerÈRES doivent également recevoir des services de qualité.

Le présent document s'adresse donc aux usagerÈRES qui désirent exprimer une insatisfaction à l'égard de services qu'ils ont reçus ou qu'ils auraient dû recevoir. L'usagerÈRE ou son représentant légal a le droit de porter plainte sans crainte de représailles par qui que ce soit des membres du personnel, de la direction ou de l'administration de *Le Petit Pont* ainsi que le droit d'obtenir dans les meilleurs délais les correctifs appropriés ou, à défaut, une réponse adéquate à la lumière de ses droits et des faits en cause.

Une plainte est un rapport basé sur des faits, des événements ou des paroles. UnE usagerÈRE peut déposer une plainte :

- S'il ou elle a subi ou croit avoir subi un préjudice;
- Si une personne oeuvrant à *Le Petit Pont* a eu ou aurait eu une attitude désobligeante;
- S'il y a une insatisfaction en regard de services reçus.

Formulation de la plainte

L'usagerÈRE doit tout d'abord formuler sa plainte écrite à la direction générale de *Le Petit Pont* ou à toute autre personne nommée par le conseil d'administration de *Le Petit Pont*. (coordonnées à la page 8).

Cependant, s'il semble y avoir un conflit d'intérêts entre l'usagerÈRE et la direction générale, si une précédente plainte n'a pas été traitée avec satisfaction par la direction générale de *Le Petit Pont* ou si la médiation n'est pas possible, l'usagerÈRE peut alors déposer sa plainte par écrit et l'acheminer dans les plus brefs délais au Conseil d'administration de *Le Petit Pont* (coordonnées à la page 8).

Toutefois, si l'usagerÈRE est insatisfaitE du traitement de sa plainte par le Conseil d'administration, il ou elle peut, en tout temps, se référer, selon la provenance de son dossier, au Commissaire aux plaintes de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie ou du Centre jeunesse de la Montérégie (coordonnées à la page 8 et 9).

Toute personne oeuvrant à *Le Petit Pont* doit être en mesure de renseigner l'usagerÈRE quant à la procédure concernant le traitement des plaintes. L'usagerÈRE peut, s'il ou elle le désire, avoir recours au Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la Montérégie. Cet organisme est mandaté par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Ses services sont gratuits et confidentiels. Son rôle est d'aider l'usagerÈRE dans ses démarches (coordonnées à la page 9).

Exceptionnellement, selon l'urgence ou l'état de l'usagerÈRE, toute personne oeuvrant à *Le Petit Pont*, selon ses disponibilités, peut elle-même consigner par écrit la plainte verbale de celui-ci. Elle remplira le formulaire prévu à cet effet et le transmettra dans les plus brefs délais à la direction générale de *Le Petit Pont*.

Une plainte doit au moins contenir les éléments suivants :

- Date de sa formulation;
- Nom, prénom, adresse et numéro de téléphone de l'usagerÈRE ou de son ou de sa représentantE légale, s'il y a lieu; (Annexe A)
- Une description des faits et l'objet de la plainte. (Annexe B)

Réception de la plainte

Les plaintes écrites seront transmises à la direction générale de *Le Petit Pont*. Toutefois, si l'objet de la plainte concerne la direction générale, le dossier devra être redirigé à l'attention du Conseil d'administration.

Plainte refusée

Une plainte non fondée, vexatoire ou faite de mauvaise foi peut-être refusée. L'usagerÈRE en est alors informéE par écrit.

Avis de réception

Le Petit Pont doit, dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la date de réception de la plainte, entrer en contact avec l'usagerÈRE ou l'informer par écrit que la plainte a été reçue. Les délais prescrits par la loi (Ministère de la Santé et des Services sociaux) pour examiner la plainte sont de quarante-cinq (45) jours de calendrier à compter de la date de réception de la plainte.

Lorsqu'une plainte exige un traitement d'urgence, la direction générale prendra les actions qui s'imposent dans les plus brefs délais.

Conclusion, mesures correctives et recommandations

La direction générale de *Le Petit Pont* doit, avant l'expiration du délai prévu, informer par écrit le ou la plaignantE des conclusions auxquelles l'examen de sa plainte a donné lieu.

Advenant que la direction générale de *Le Petit Pont* soit visée par l'un ou l'autre des motifs de la plainte, l'examen doit être effectué par le Conseil d'Administration. Par la même occasion, l'usagerÈRE doit être informéE sur les modalités de recours officiel qu'il ou elle peut exercer auprès de l'Agence.

Lorsque les résultats de l'examen de la plainte l'indiquent, *Le Petit Pont* doit apporter les mesures correctives nécessaires qui relèvent de son champ de compétence, qui visent l'amélioration des services, le respect raisonnable des droits de toutes les personnes impliquées et l'accomplissement de la mission de *Le Petit Pont*.

Coordonnées

Le Petit Pont

Siège social :

645, avenue Sainte-Marie

Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 4R8

Téléphone : 450 773-2225

Télécopieur : 450 773-8742

Direction générale de Le Petit Pont : Monsieur Martin Tessier

645, avenue Sainte-Marie

Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 4R8

Téléphone : 450 773-2225

Télécopieur : 450 773-8742

Courrier électronique : direction@petitpont.org

Site Internet : www.petitpont.org

Conseil d'administration de Le Petit Pont

645, avenue Sainte-Marie

Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 4R8

Téléphone : 450 773-2225

Télécopieur : 450 773-8742

L'Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie

Le commissaire régional aux plaintes et à la qualité

Madame Alexandrine Côté

1255, rue Beauregard

Longueuil (Québec) J4K 2M3

Téléphone : 450 928-6777, poste 4360

Courrier électronique : gestion.plaintes.asss@rrsss16.gouv.qc.ca

Site Internet : www.rrsss16.gouv.qc.ca

Centre jeunesse de la Montérégie

1010, rue de Sérigny, bur. 110, Longueuil (J4K 5G7)

Tél. : 450 928.5125 *poste 5613, 5166, 5726*

Tél. : 1 800 641.4315

Télééc. : 450 679.3731

ou

Commissaires aux plaintes et à la qualité des services du Centre jeunesse de la Montérégie¹

25, boulevard La Fayette, Longueuil (Québec) J4K 5C8

Tél. : 450 928.5125 *poste 5613, 5166, 5726*

Tél. : 1 800 641.4315

Télééc. : 450 679.3731

Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la Montérégie

Siège social : CAAP Montérégie

C.P. 631

St-Jean-sur-Richelieu (Québec) J3B 6Z8

Téléphone : 1-800-263-0670

Télécopieur : 1-819-537-3164

Courrier électronique : caap@caapmonteregie.ca

Site Internet : www.caapmonteregie.ca

¹ Site Internet consulté le 23 mars 2010 :

http://www.centrejeunessemonteregie.qc.ca/web/_fr/nousRejoindre/pourNousRejoindre.htm

Annexes

Renseignements personnels

UsagerÈRE

Nom _____ Prénom _____

Date de naissance ____ / ____ / ____ Âge ____ ans

Adresse _____

Ville _____

Code postal _____

Téléphone (résidence) () - (bureau ou cellulaire.) () -

ReprésentantE légalE de l'usagerÈRE (s'il y a lieu)

Nom _____ Prénom _____

Date de naissance ____ / ____ / ____ Âge ____ ans

Adresse _____

Ville _____

Code postal _____

Téléphone (résidence) () - (bureau ou cellulaire.) () -

Lien avec l'usagerÈRE : parent () proche () autres ()

Précisez : _____

Signature (selon le cas)

UsagerÈRE _____ Date : _____

Ou
ReprésentantE _____ Date : _____

Dépôt de la plainte

Précision des éléments importants de la plainte et description des faits

Les évènements, dates, endroits, personnes impliquées (bénévoles, stagiaires, employés, direction) et autres éléments que vous jugez important de préciser.

Date : _____

Endroit : _____

Personnes impliquées et leurs fonctions : _____

Ce qui s'est passé (description des faits et objet de la plainte) :

(Utilisez une autre feuille au besoin)

Veuillez retourner ce formulaire à :

Le Petit Pont

645, avenue Sainte-Marie

Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 4R8

Le (*date*)

(*Nom de la personne plaignante*)

(*Adresse*)

Objet : Avis de réception de votre plainte

Bonjour,

Le Petit Pont a reçu votre plainte.

Soyez assuréE que nous y donnerons suite avec sérieux et diligence. Nous communiquerons avec vous sous peu dans le but de discuter du contenu de votre plainte. Nous vous informons de la possibilité d'être assistéE et accompagnéE par :

Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes

Siège social : CAAP Montréal

C.P. 631

St-Jean-sur-Richelieu (Québec) J3B 6Z8

Téléphone : 1-800-263-0670

Télécopieur : 1-819-537-3164

Courrier électronique : caap@caapmonteregie.ca

Site Internet : www.caapmonteregie.ca

Nous vous rappelons que le délai prescrit par la loi (Ministère de la Santé et des Services sociaux) pour examiner votre plainte est de quarante-cinq (45) jours, à compter de la date de réception de celle-ci. Après cette date ou dans le cas où vous ne seriez pas satisfaitE, vous pouvez vous adresser à :

L'Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie

Le commissaire régional aux plaintes et à la qualité

Madame Alexandrine Côté

1255, rue Beauregard

Longueuil (Québec) J4K 2M3

Téléphone : 450 928-6777, poste 4360

Courrier électronique : gestion.plaintes.asss@rrsss16.gouv.qc.ca

Site Internet : www.rrsss16.gouv.qc.ca

Nous vous remercions d'avoir pris la peine de nous exprimer votre insatisfaction.

Signature (*Direction générale*)

Références

La Parenthèse, Service Droits d'Accès, *Procédure d'examen des plaintes des usagerÈRES*, Drummondville, 24 février 2009.

L'Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie, www.rrsss16.gouv.qc.ca consulté le 15 avril 2009.

Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes, CAAP Montérégie, caap@caapmonteregie.ca consulté le 15 avril 2009.

Centre d'écoute et de prévention suicide Drummond, *Procédure d'examen des plaintes des usagers*. Drummondville

Centre Local de Services Communautaires de Drummondville, *Règlements sur la procédure d'examen des plaintes des usagers, Règlements no 5*, CLSC Drummond, Drummondville.

Centre d'Aide 24/7, *Mécanismes internes d'examen des plaintes du Centre d'Aide 24/7*, Service d'intervention en situation de crise et de détresse, Gatineau.

Centre de réadaptation Lucie-Bruneau, *L'examen des plaintes des usagers du Centre de réadaptation Lucie-Bruneau*, Montréal.